

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Dalam dunia bisnis perbankan kepuasan nasabah adalah menjadi salah satu yang diutamakan, karena hal itu yang menentukan berhasil atau gagalnya suatu usaha perbankan. Nasabah yang tidak puas tentu tidak akan mengulangi lagi memilih jasa perbankan yang sama, apalagi didukung dengan banyaknya pilihan jasa perbankan lain (pesaing), sehingga membuat nasabah memiliki banyak perbandingan untuk memilih bank mana yang lebih sesuai dengan selera dan keinginannya.

Seiring dengan semakin berkembangnya ekonomi Syari'ah di Indonesia, saat ini banyak lembaga yang menerapkan prinsip-prinsip syari'ah dalam menjalankan usahanya seperti asuransi syari'ah, reksadana syari'ah, pasar modal syari'ah, serta perbankan syari'ah juga menerapkan prinsip syari'ah. Tidak sedikit perbankan yang mulai menerapkan prinsip-prinsip syari'ah dalam menjalankan kegiatan operasional bisnisnya. Prinsip syariah adalah aturan perjanjian berdasarkan hukum Islam antara bank dan pihak lain untuk penyimpanan dana atau pembiayaan kegiatan usaha, atau kegiatan lainnya yang sesuai dengan syariah.

Era sekarang ini yang ditandai oleh revolusi teknologi komunikasi dan informasi mengakibatkan terjadinya perubahan (*change*) yang luar biasa. Adanya kemudahan yang diperoleh dari komunikasi dan informasi muncul kompetisi yang sangat ketat yang berakibat pelanggan (*costumer*) semakin banyak pilihan dan sangat sulit untuk dipuaskan karena telah terjadi

1

pergeseran yang semula hanya untuk memenuhi kebutuhan, meningkat menjadi harapan (*expectation*) untuk memenuhi kepuasan. Sehingga bagi perusahaan, kunci kearah profitabilitas bukan lagi volum penjualan melainkan kepuasan jangka panjang bagi pelanggan.

Kredit Kepemilikan Rumah (KPR) adalah kredit jangka panjang yang diberikan oleh lembaga keuangan kepada debiturnya untuk membeli rumah ataupun mendirikan rumah di atas lahan sendiri dengan jaminan sertifikat kepemilikan atas tanah (rumah) tersebut. Konsep KPR adalah kredit untuk membeli rumah dan perlu ditambahkan KPR juga dapat digunakan untuk membangun rumah di atas lahan sendiri. Akan tetapi, pemberian pinjaman untuk memperbaiki rumah tidak termasuk dalam golongan KPR. Alasan utamanya adalah jaminan yang diberikan bisa jadi bukan rumah yang diperbaiki tersebut.

Saat ini fasilitas KPR sudah banyak ditawarkan oleh Bank– Bank Syariah, dimana zaman sekarang sulit untuk mendapatkan tanah yang masih kosong dan tidak berpenghuni. Jangka waktu yang ditawarkan nasabahnya adalah 5 sampai dengan 15 tahun. Hal ini membuat nasabah tidak merasa berat dalam mengangsur kredit tersebut. Dan yang ditekankan dalam KPR ini adalah nasabah yang berpenghasilan tetap karena salah satu persyaratannya adalah menunjukkan slip gaji.

Sejak awal tahun 2012 pembiayaan rumah di Bank Muamalat terus mengalami peningkatan. Dari bulan Januari Bank Muamalat memberi tambahan dana KPR sebesar Rp 1,5 triliun, maka kucuran dana untuk pembiayaan KPR Bank Muamalat pada tahun 2012 sebesar Rp 4,5 triliun.

Hal ini telah diperhitungkan sejak awal karena target konsumen sendiri saat ini sudah cukup agresif, yaitu mengalami peningkatan yang signifikan.

Akad dalam KPR Syariah tersebut mempunyai kelemahan dan keunggulannya masing-masing. Biasanya untuk sistem pembiayaan dengan akad murabahah, cicilannya akan lebih mahal daripada cicilan pembiayaan dengan Akad Musyarakah Mutanaqishah. Namun pembiayaan akad murabahah cicilannya akan tetap sepanjang masa. Secara financial planning, pengaturan sistem akad murabahah lebih mudah dalam mengalokasikan cash flow bulanan kita. Sebab cicilan akan tetap selama waktu pembiayaan, tidak didapati kemungkinan naik.

Akan tetapi jika kondisi pas-pasan saat ini, tapi memprediksikan kemampuan mencicil akan meningkat dimasa mendatang, maka pilihan dengan Akad Musyarakah Mutanaqishah lebih cocok. Cicilan yang sehat adalah maksimal 30% dari pendapatan suami dan istri. Hal lain yang harus juga diperhatikan saat membeli rumah KPR selain menyiapkan dana untuk Uang Muka, juga perhitungkan biaya tambahan saat membeli rumah seperti biaya pajak pembeli, biaya balik nama, biaya notaris, BPHTB, biaya asuransi dan biaya-biaya lain terkait proses KPR. biasanya biaya-biaya tersebut berkisar 10% dari harga rumahnya.

Pendapatan merupakan salah satu faktor dimana pendapatan seseorang meningkat maka tingkat untuk berinvestasi juga meningkat, berinvestasi dengan cara membeli rumah dengan melakukan pembiayaan KPR sebagai investasi jangka panjang, salah satu pendukung nasabah melakukan pembiayaan KPR karena lokasi perumahan dengan kantor dimana mereka bekerja.

sedangkan *costumer satisfaction* memberikan kontribusi yang sangat berharga bagi perbankan, tidak menutup kemungkinan bagi perbankan syariah dalam mengembangkan pembiayaan KPR sekaligus memberikan dorongan kepada nasabah untuk menjalin ikatan yang kuat dengan perusahaan. Perbankan yang gagal memberikan kontribusi *costumer satisfaction* ini akan menghadapi masalah yang kompleks. Umumnya nasabah yang tidak puas akan menyampaikan pengalaman buruknya kepada orang lain dan bisa dibayangkan betapa besarnya kerugian dari kegagalan memberikan kontribusi *costumer satisfaction* tersebut.

Perbankan syariah perlu memberikan kontribusi *costumer satisfaction* berupa kinerja dan pelayanan kepada nasabah. Hal ini dibuktikan dengan adanya temuan bahwa sebagian nasabah yang telah menggunakan jasa perbankan syariah cenderung berhenti menjadi nasabah, antara lain disebabkan oleh kinerja dan pelayanan yang kurang baik serta kerugian akan konsistensi penerapan sistem syariah.¹

Penilaian akan berkualitas layanan dikembangkan oleh Leonard L. Barry, A. Parasuraman dan Zaithalm Tang dikenal dengan *service quality* (SERVQUAL), yang berdasarkan pada lima dimensi

¹ Karnaen A Perwataatmadja dan Hendri Tanjung, *Bank Syariah, Teori, Praktek dan Perananny* (Jakarta : Celestial Publishing, 2007), h. 107

kualitas yaitu *tangibles* (bukti langsung), *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), dan *empathy* (empati)²

Implementasi kualitas jasa yang dilakukan oleh suatu perbankan yang bergerak di bidang jasa adalah dengan memberikan kualitas pelayanan (service) yang terbaik bagi konsumen dengan tujuan untuk menciptakan

kepuasan nasabah. Kualitas yang diberikan oleh perbankan, akan menimbulkan persepsi nasabah terhadap kualitas yang diberikan kepadanya. Seringkali terdapat perbedaan antara harapan konsumen dengan persepsi konsumen terhadap kualitas yang diberikan oleh perusahaan. Untuk mengetahui apakah perusahaan telah memberikan kualitas jasa yang sesuai dengan harapan nasabah, maka perlu dilakukan evaluasi pada nasabahnya.

Berdasarkan uraian di atas, variabel-variabel yang berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pada pembiayaan KPR dapat menggunakan jasa perbankan dengan nilai segala sesuatunya dari sudut pandang atau penilaian nasabah, maka peneliti tertarik untuk meneliti lebih

² Philip Kotler, *Marketing Management* (New York : Free Press, 1995), h. 53

lanjut tentang variabel-variabel yang mempengaruhi pembiayaan KPR dengan mengambil judul “Analisis Faktor-Faktor yang mempengaruhi Pembiayaan KPR di Bank Muamalat Medan”.

B. Perumusan Masalah

1. Apakah terdapat pengaruh yang signifikan pendapatan, biaya transport, pelayanan dan religi terhadap pembiayaan KPR di Bank Muamalat.
2. Berapa elastisitas pendapatan, biaya transport, pelayanan dan religi terhadap pembiayaan KPR di Bank Muamalat.

C. Pembatasan Masalah

Untuk menghindari isi tesis menyimpang dari judul yang telah disajikan, maka penulis membatasi masalah yang akan dibahas dalam tesis ini. Batasan-batasan tersebut terdiri dari masalah yang ada kaitannya dengan Pembiayaan KPR antara lain

1. Dalam penyusunan proposal ini pembatasan masalah mengenai pengaruh pendapatan, biaya transport, pelayanan dan religi terhadap pembiayaan KPR di Bank Muamalat
2. Penelitian ini hanya dilakukan di Bank Muamalat

D. Tujuan Penelitian

1. Untuk menganalisa apakah terdapat pengaruh yang signifikan pendapatan, biaya transport, pelayanan dan religi terhadap pembiayaan KPR di Bank Muamalat.
2. Untuk mengetahui berapa elastisitas pendapatan, biaya transport, pelayanan dan religi terhadap pembiayaan KPR di Bank Muamalat.

E. Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan memberi manfaat, sebagai berikut :

1. Bagi akademisi, sebagai bahan referensi untuk penelitian selanjutnya dibidang pembiayaan KPR dan sebagai bahan untuk menambah khasanah pustaka berdasarkan penerapan yang ada dalam kenyataan.
2. Bagi Bank Muamalat dapat dijadikan sebagai sumber informasi bagi pihak bank dalam usaha meningkatkan pembiayaan KPR pada Bank Muamalat.
3. Bagi peneliti, menjadi media pengembangan wawasan dan pendalaman ilmu-ilmu keIslaman yang berkaitan dengan Pembiayaan KPR.

F. Sistematika Penulisan

Penelitian ini mempunyai garis besar yang tersusun sebagai berikut:

Bab pertama terdiri dari bagian latar belakang masalah, identifikasi masalah, pembatasan masalah, perumusan masalah, tujuan penelitian, serta kegunaan penelitian.

Bab kedua merupakan uraian kajian pustaka dan landasan teori. Bab ketiga, merupakan bagian yang memaparkan tentang metodologi penelitian yang terdiri dari pendekatan penelitian, lokasi penelitian dan rencana waktu penelitian, populasi dan sampel, data yang digunakan, definisi operasional, instrumen dan teknik pengumpulan data, analisis dan pengolahan data, penafsiran hasil analisis.

Bab keempat berisi pembahasan dan temuan penelitian yang telah dianalisis.

Bab kelima terdiri dari kesimpulan hasil penelitian serta beberapa rekomendasi yang disusun dari hasil penelitian bagi pihak-pihak yang terkait dalam penelitian ini.